# ANALISIS KUALITAS LAYANAN TI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION PADA APLIKASI SHOPEE (Studi Kasus : Mahasiswa Semester IV)

**Ridho[1], Rizki[2]**
[12]Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri,
Email: ridhomdta@gmail.com[1], rizkirizki3941@gmail.com[2]

**ABSTRAK**

Shopee merupakan salah satu platform e-commerce terpopuler yang digunakan oleh berbagai kalangan, termasuk mahasiswa. Kualitas layanan teknologi informasi (TI) yang ditawarkan oleh aplikasi ini menjadi faktor penting dalam menunjang kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan TI Shopee menggunakan framework ITIL V3, khususnya pada domain Service Operation, yang mencakup lima proses utama: Incident Management, Request Fulfillment, Event Management, Problem Management, dan Access Management. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa semester IV yang merupakan pengguna aktif aplikasi Shopee. Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala Likert, dan hasilnya dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum layanan TI Shopee berada pada kategori baik, dengan nilai tertinggi pada aspek Access Management, menandakan kepuasan pengguna terhadap sistem keamanan dan akses akun. Namun, nilai terendah ditemukan pada aspek Problem Management, yang menunjukkan masih adanya masalah teknis berulang yang belum tertangani secara optimal. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai kekuatan dan kelemahan layanan TI Shopee, serta dapat dijadikan masukan untuk peningkatan kualitas layanan ke depan.

*Kata Kunci*: Layanan TI, ITIL V3, Service Operation, Shopee, Mahasiswa

***ABSTRACT***

*Shopee is one of the most popular e-commerce platforms widely used by various user groups, including university students. The quality of its information technology (IT) services plays a crucial role in ensuring user satisfaction. This study aims to analyze the quality of Shopee's IT services using the ITIL V3 framework, particularly focusing on the Service Operation domain, which includes five main processes: Incident Management, Request Fulfillment, Event Management, Problem Management, and Access Management. This research employs a quantitative descriptive method, with data collected through questionnaires distributed to fourth-semester university students who are active Shopee users. The responses were measured using a Likert scale and analyzed using descriptive statistical techniques. The findings show that, in general, Shopee's IT services are rated as good by users, with the highest score achieved in the Access Management process, reflecting user satisfaction with account access and security features. On the other hand, the lowest score was found in the Problem Management process, indicating recurring technical issues that have not been adequately resolved. This study provides insight into the strengths and weaknesses of Shopee's IT service quality and can serve as valuable input for improving service performance in the future.*

*Keywords: IT Service, ITIL V3, Service Operation, Shopee, Students*

## 1 PENDAHULUAN

Saat ini teknologi informasi (TI) memainkan peran yang sangat penting dalam menunjang berbagai aktivitas kehidupan manusia. Hampir seluruh sektor, termasuk perdagangan, pendidikan, pemerintahan, hingga kehidupan sosial, mengalami transformasi digital yang pesat. Salah satu bentuk nyata dari transformasi tersebut adalah berkembangnya layanan e-commerce, yaitu platform digital yang memungkinkan kegiatan jual beli dilakukan secara online dengan mudah, cepat, dan efisien.

Shopee merupakan salah satu platform e-commerce terbesar di Asia Tenggara, termasuk Indonesia. Dengan berbagai fitur unggulan seperti gratis ongkir, diskon besar, metode pembayaran yang beragam, serta layanan pengiriman cepat, Shopee berhasil menarik jutaan pengguna dari berbagai kalangan. Salah satu segmen pengguna yang cukup aktif adalah mahasiswa, khususnya mahasiswa semester IV yang telah cukup terbiasa menggunakan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, mulai dari kebutuhan akademik hingga pribadi.

Dalam menyediakan layanan e-commerce, Shopee sangat bergantung pada sistem teknologi informasi yang kompleks dan terintegrasi. Layanan-layanan tersebut mencakup pengelolaan transaksi, pelacakan pengiriman, penanganan keluhan pelanggan, sistem pembayaran, serta proses refund atau pengembalian barang. Oleh karena itu, kualitas layanan TI menjadi aspek krusial yang secara langsung memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna.

Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai keluhan dan permasalahan yang dirasakan oleh pengguna, termasuk mahasiswa. Beberapa masalah umum yang sering terjadi meliputi keterlambatan dalam pemrosesan refund, gangguan teknis saat checkout atau login, respon lambat dari customer service, serta informasi pelacakan yang tidak real-time. Permasalahan ini dapat menurunkan kualitas layanan dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.

Untuk itu, diperlukan suatu pendekatan sistematis dalam mengevaluasi dan menganalisis kualitas layanan TI yang diberikan oleh Shopee. Salah satu kerangka kerja yang umum digunakan dalam mengevaluasi layanan TI adalah ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library versi 3). ITIL merupakan sekumpulan best practice dalam pengelolaan layanan TI yang banyak digunakan secara global. Dalam ITIL V3, terdapat lima tahap utama dalam siklus layanan, salah satunya adalah Service Operation, yang berfokus pada proses layanan operasional yang langsung berinteraksi dengan pengguna.

Domain Service Operation mencakup lima proses utama, yaitu:

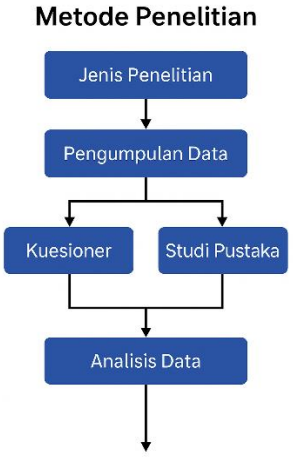
1. Event Management: Mengelola kejadian penting dalam sistem TI agar dapat segera ditindaklanjuti.
2. Incident Management: Menangani gangguan layanan untuk memulihkan layanan secepat mungkin.
3. Request Fulfillment: Menangani permintaan layanan standar dari pengguna.
4. Problem Management: Mengidentifikasi dan mengelola akar penyebab dari insiden berulang.
5. Access Management: Mengelola hak akses pengguna terhadap layanan TI.

Melalui domain ini, kualitas layanan dapat dianalisis dari sudut pandang pengguna akhir (end user), sehingga evaluasi menjadi lebih relevan dan aplikatif. Mahasiswa semester IV dipilih sebagai objek studi karena mereka dinilai sudah cukup familiar dan aktif menggunakan layanan digital, termasuk aplikasi Shopee, sehingga dapat memberikan penilaian yang obyektif terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana layanan TI Shopee dirasakan efektif oleh mahasiswa berdasarkan perspektif domain Service Operation ITIL V3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, serta menjadi masukan berharga bagi penyedia layanan e-commerce dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

## 2 METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan atau menguraikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan karakteristik objek yang diteliti. Dalam hal ini, kualitas layanan TI pada aplikasi Shopee dianalisis berdasarkan persepsi mahasiswa semester IV menggunakan kerangka kerja ITIL V3 pada domain Service Operation.




**Gambar. 1 Bagan Metode Penelitian**

### Pengumpulan Data

Dalam upaya mengumpulkan data yang relevan dan terarah, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disusun secara sistematis berdasarkan indikator dari framework ITIL V3 domain Service Operation. Framework ini terdiri dari lima proses utama, yaitu Incident Management, Request Fulfillment, Event Management, Problem Management, dan Access Management. Masing-masing proses tersebut dijabarkan ke dalam beberapa pertanyaan yang mewakili aspek layanan TI yang dialami langsung oleh pengguna aplikasi Shopee.

Kuesioner ini ditujukan secara khusus kepada mahasiswa semester IV, yang dipilih sebagai responden karena mereka dinilai telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan Shopee sebagai platform belanja digital. Keterlibatan aktif mereka dalam penggunaan aplikasi tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif terhadap kualitas layanan TI yang disediakan.

Untuk mempermudah proses penilaian, peneliti menggunakan skala Likert dengan lima tingkatan, yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat persepsi dan kepuasan responden terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner, sehingga hasil yang diperoleh dapat dianalisis secara kuantitatif guna menarik kesimpulan yang akurat.

### Analisis Data

Setelah seluruh data dari kuesioner berhasil dikumpulkan, tahap selanjutnya adalah melakukan analisis data. Tahap ini bertujuan untuk mengolah dan menerjemahkan data yang diperoleh menjadi informasi yang bermakna, sehingga dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, yaitu metode

yang digunakan untuk menggambarkan atau merangkum data numerik secara sederhana dan informatif. Dalam penerapannya, peneliti menghitung nilai rata-rata (mean), persentase, serta distribusi jawaban dari responden terhadap setiap indikator yang diukur. Dengan cara ini, peneliti dapat mengetahui tren penilaian dan kecenderungan persepsi responden terhadap layanan TI Shopee.

Setelah data dihitung, dilakukan proses interpretasi, di mana hasil skoring dari masing-masing indikator diklasifikasikan ke dalam kategori penilaian seperti *sangat baik*, *baik*, *cukup*, atau *kurang*. Klasifikasi ini memudahkan dalam memahami kualitas layanan secara keseluruhan, sekaligus mengidentifikasi proses mana yang berjalan optimal dan mana yang perlu diperbaiki.

Dalam beberapa kasus, peneliti juga dapat melakukan analisis gap sebagai langkah tambahan. Analisis ini dilakukan dengan membandingkan antara ekspektasi pengguna terhadap layanan dengan realisasi layanan yang mereka terima. Hasil gap dapat memberikan gambaran tentang seberapa besar kesenjangan antara harapan dan kenyataan, yang berguna untuk menentukan prioritas perbaikan layanan. Agar hasil analisis lebih mudah dipahami, peneliti menyajikan data dalam bentuk visualisasi, seperti grafik batang, diagram lingkaran, atau tabel ringkasan. Visualisasi ini tidak hanya memperjelas penyampaian data, tetapi juga membantu pembaca dalam menilai dan membandingkan hasil antar indikator secara langsung. Dengan tahapan analisis ini, peneliti dapat menarik kesimpulan yang lebih akurat dan relevan mengenai kualitas layanan TI pada aplikasi Shopee berdasarkan persepsi mahasiswa semester IV.

## 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan sebanyak 50 responden, yang seluruhnya merupakan mahasiswa semester IV pengguna aktif aplikasi Shopee. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan lima proses utama dalam domain Service Operation ITIL V3, yaitu: *Incident Management, Request Fulfillment, Event Management, Problem Management*, dan *Access Management*. Setiap aspek dinilai menggunakan skala Likert dengan rentang 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju).

| No | Domain ITIL V3 | Rata-Rata Skor | Kategori |
|---|---|---|---|
| 1 | Incident Management | 3.8 | Baik |
| 2 | Request Fulfillment | 3.3 | Cukup |
| 3 | Event Management | 3.5 | Baik |
| 4 | Problem Management | 3.0 | Cukup |
| 5 | Access Management | 4.1 | Sangat Baik |

**Tabel 1 rata-rata Penilaian Mahasiswa Terhadap Masing-Masing Proses Layanan TI**

**Incident Management**

Hasil skor rata-rata sebesar 3.8 menunjukkan bahwa responden menilai penanganan insiden pada aplikasi Shopee berada pada kategori baik. Mayoritas mahasiswa merasa bahwa ketika terjadi gangguan (misalnya aplikasi error saat checkout atau transaksi gagal), sistem Shopee mampu menanganinya dengan cukup cepat. Namun, beberapa responden juga menyatakan bahwa masih ada kasus di mana tanggapan customer service lambat dan tidak memberikan solusi langsung.

**Request Fulfillment**

Proses pemenuhan permintaan layanan, seperti pengajuan refund, pembatalan pesanan, atau pengembalian barang, mendapat skor rata-rata 3.3 yang masuk kategori cukup. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan, terutama dalam hal kecepatan proses. Beberapa responden mengeluhkan proses refund yang memakan waktu lebih dari 3 hari, serta informasi status pengajuan yang tidak transparan.

**Event Management**

Dengan skor 3.5, proses ini berada dalam kategori baik. Mahasiswa merasa cukup terbantu dengan adanya notifikasi otomatis seperti konfirmasi pembayaran, pengiriman barang, hingga promo-promo terbaru. Namun, ditemukan bahwa notifikasi terkadang tidak muncul tepat waktu atau masuk terlalu banyak secara bersamaan, sehingga menimbulkan kebingungan.

**Problem Management**

Kategori ini mendapat skor terendah dengan nilai 3.0, atau berada dalam kategori cukup. Problem management adalah proses yang bertujuan untuk mengidentifikasi akar penyebab gangguan yang berulang. Berdasarkan kuesioner, mahasiswa menyatakan bahwa beberapa masalah (contoh: sistem lambat saat flash sale) terjadi secara berulang tanpa adanya perbaikan nyata. Hal ini mengindikasikan bahwa Shopee perlu lebih fokus pada perbaikan jangka panjang, bukan hanya penanganan insiden sesaat.

**Access Management**

Skor tertinggi ditemukan pada proses Access Management, dengan nilai 4.1, yang berarti sangat baik. Responden merasa bahwa proses login, logout, otorisasi akun, serta keamanan pengguna sudah berjalan dengan baik. Fitur seperti OTP (One-Time Password), notifikasi login baru, serta autentikasi dua langkah dinilai mampu melindungi akun pengguna dari risiko penyalahgunaan.

## 4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap persepsi mahasiswa semester IV terhadap kualitas layanan teknologi informasi (TI) pada aplikasi Shopee, yang dianalisis menggunakan framework ITIL V3 domain Service Operation, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Secara umum, layanan TI Shopee berada dalam kategori "baik", dengan rata-rata skor dari lima proses utama Service Operation berada di atas nilai tengah. Hal ini menunjukkan bahwa Shopee telah memberikan layanan operasional yang cukup memadai, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.
2. Proses Access Management memperoleh skor tertinggi, menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan keamanan login, verifikasi akun, dan perlindungan terhadap akses akun pribadi. Fitur-fitur seperti OTP, notifikasi login baru, dan autentikasi dua langkah dinilai efektif.
3. Proses Incident Management dan Event Management juga dinilai cukup baik oleh responden. Mahasiswa merasa bahwa sistem Shopee mampu menangani gangguan dengan relatif cepat dan notifikasi dari sistem berjalan meskipun belum sepenuhnya tepat waktu.
4. Request Fulfillment dan Problem Management merupakan dua aspek yang perlu mendapat perhatian khusus. Masih ditemukan keluhan terkait proses refund yang lambat, status permintaan yang tidak transparan, serta masalah teknis berulang seperti lag saat flash sale atau kesalahan sistem yang tidak diperbaiki secara permanen.
5. Layanan pelanggan Shopee dinilai perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan tanggapan, transparansi proses, serta kemampuan sistem dalam mengantisipasi dan mencegah masalah berulang.

Secara keseluruhan, mahasiswa semester IV sebagai pengguna aktif Shopee merasakan manfaat dari layanan TI yang diberikan, namun mereka juga menyadari adanya potensi pengembangan agar layanan operasional Shopee dapat berjalan lebih optimal dan responsif

terhadap kebutuhan pengguna.

**REFERENSI**

Agustriani, N. H. P., & Sutabri, T. (2024). Analisis Domain Deliver, Service dan Support Untuk Pengukuran Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Framework Cobit 5.0. Journal of Information Technology Ampera, 5(1), 12-24.

Alamin, Z., Missouri, R., Sutriawan, S., Fathir, F., & Khairunnas, K. (2023). Perkembangan E-commerce: Analisis Dominasi Shopee sebagai Primadona Marketplace di Indonesia. J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah), 6(2), 120-131.

Arjunandi, B., Naufala, W. Z., Sabani, R., Almutaqin, M. S., & Setiawan, I. (2023). Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Design Pada Aplikasi Grab. Simtek: jurnal sistem informasi dan teknik komputer, 8(1), 53-57.

Arribe, E., & Putri, N. (2023). Analisis kualitas layanan TI SIPATU UMRI menggunakan service operation ITIL V. 3. Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology), 4(3), 567-573.

Handayani, R. D., & Aziz, R. A. (2020). Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3): Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi. Explore: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika, 11(1), 29-35.

Handayani, R. D., & Aziz, R. A. (2020). Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3): Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi. Explore: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika, 11(1), 29-35.

Putra, C. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3. Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau, 5(1), 47-53.

Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology, 1(2), 162-167.

Salim, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3. Nuansa Informatika, 17(1), 144-153.

Setiasih, S. I., Ismiyati, R., Riziana, A. T., Mitha, U. K., & Saputri, D. Y. (2024). Peningkatan Efektivitas Operasional Melalui Implementasi ITIL V3 Pada Sistem Informasi "New Modern" Dengan Fokus Service Operation (Studi Kasus: CV Cahaya Makmur Abadi). NUANSA INFORMATIKA, 18(1), 85-92.